**CHESTIONAR DE EVALUARE A GRADULUI DE SATISFACŢIE A CLIENTULUI**

Va rugam sa completati datele din chestionarul de mai jos (alegeti o varianta corespunzatoare optiunii dvs. de raspuns). Va asiguram ca informatiile oferite de dvs. in acest chestionar sunt confidentiale si vor fi utilizate doar pentru imbunatatirea serviciilor noastre.

Numele respondentului: _____ Varsta:_____ Ocupatia:_____

Data:_____

Va rugam sa alegeti o varianta de raspuns, in functie de opinia dvs.:

1. Cum apreciati a fi colaborarea cu **Spitalul Clinic Boli Infecţioase ”Sf. Parascheva” Iaşi,**?

   a) excelenta ☐ b) satisfacatoare ☐ c) nesatisfacatoare ☐

2. Care este parerea dvs. despre atitudinea si maniera de lucru a personalului?

   a) excelenta ☐ b) satisfacatoare ☐ c) nesatisfacatoare ☐

3. Care este opinia dvs. referitoare la promptitudinea prestarii serviciilor?

   a) excelenta ☐ b) satisfacatoare ☐ c) nesatisfacatoare ☐

4. Cum considerati a fi calitatea serviciilor prestate, in raport cu pretul acestora?

   a) excelenta ☐ b) satisfacatoare ☐ c) nesatisfacatoare ☐

5. Cum apreciati a fi conditiile igienico-sanitare din laborator?

   a) excelente ☐ b) satisfacatoare ☐ c) nesatisfacatoare ☐

Comentarii pentru varianta **c)** …….

A se returna la **Spitalul Clinic Boli Infecţioase ”Sf. Parascheva” Iaşi,**

Cod: FGL – 4.8 – 01

**REGISTRU**

**EVIDENTA RECLAMATII** **SOLUTIONARE RECLAMATII**

| Nr. Crt. | Data | Identificare Reclamant | Motivul reclamaţiei | Conţinutul Reclamaţiei | Numele si Semnătura de Primire | Modul de Soluţionare | Data | Numele şi Semnătura |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

**Spitalul Clinic de Boli Infecţioase"Sf.Parascheva„ Iaşi**
**Laboratorul de analize medicale**
Str.Octav Botez Nr 2

# PROCEDURA GENERALA DE SISTEM

## REZOLVAREA RECLAMATIILOR

**COD: PGL- 4.8**

**LABORATORUL DE ANALIZE MEDICALE**

**STANDARD DE REFERINTA: SR EN ISO15189: 2007**

**EDITIA: 1**
**REVIZIA: 0**
**Data: 01. 05.2013**

**DIFUZAT IN REGIM CONTROLAT: EXEMPLAR Nr.**

**DESTINATAR :……**

| APROBAT | VERIFICAT |
|---|---|
| Manager General | Manager Tehnic |
| Prof.Dr. Carmen Dorobăţ | Dr. Rodica Fântânaru |

**Elaborat:**
**Manager Calitate**
**As. Lorena Zaborila**

Data aprobarii : 01.03.2011
Data aplicarii : 15.05.2011

**Avertisment :** Documentul de fata este proprietatea **Spitalul Clinic de Boli Infecţioase"Sf.Parascheva„ Iaşi** - Laborator de analize medicale.
Reproducerea si difuzarea documentului sunt in exclusivitate dreptul societatii. Copiile sunt numerotate si controlate.

## LISTA DE DIFUZARE / RETRAGERE

| Locul difuzării | Primit | | | | Retras | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nr. ex. | Data | Nume | Semnătură | Nr. ex. | Data | Nume | Semnătură |
| R. C | 0. | 01.05. 2013 | As. Lorena Zaborila | | | | | |
| Manager General | 1. | 01.05. 2013 | Prof.Dr. Carmen Dorobăţ | | | | | |
| Manager Tehnic | 2. | 01.05. 2013 | Dr. Rodica Fântânaru | | | | | |
| R. C | 3. | 01.05. 2013 | As. Lorena Zaborila | | | | | |
| Sef compartiment Microbiologie I | 4. | 01.05. 2013 | Conf. Dr. Olivia Dorneanu | | | | | |
| Sef compartiment Microbiologie II | 5. | 01.05. 2013 | Dr. Rodica Fântânaru | | | | | |
| Sef compartiment Imunologie | 6. | 01.05. 2013 | Dr. Cristina Petrovici | | | | | |
| Sef compartiment Hematologie | 7. | 01.05. 2013 | Dr. Denisa Covaciuc | | | | | |
| Sef compartiment Biochimie | 8. | 01.05. 2013 | Chim prin. Valentina Holban | | | | | |
| Sef compartiment biologie moleculara | 9. | 01.05. 2013 | Dr. Aida Bădescu | | | | | |
| RENAR | 10 | 01.05. 2013 | Ing. Cristian Nichita | | | | | |

## INDICATORUL REVIZIILOR

| Nr. Crt | Data | Editia/ revizia | Identificari modificare Capitol, subcapitol, pagina modificata, continut modificari | Functia si semnatura | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Elaborat | Verificat | Aprobat |
| 1 | 01.05. 2013 | Ed. 1/ Rev. 0/ | Elaborat PGL – 4.8 , in editia 1, revizia 0 | Managerul Calitatii<br><br>As.Lorena Zaborila | Manager Tehnic<br><br>Dr. Rodica Fântânaru | Manager<br><br>Prof.Dr. Carmen Dorobăţ |

**CUPRINS**


1. SCOP ..... 5

2. DOMENIUL DE APLICARE ..... 5

3. DOCUMENTE DE REFERINTA ..... 5

4. DEFINITII SI ABREVIERI ..... 5

4.1. DEFINITII ..... 5

5. DESCRIEREA ACTIVITATII ..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

5.1.PRIMIREA RECLAMAŢIILOR ..... 6

5.2.REZOLVAREA RECLAMAŢIILOR ..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

5.3.ANALIZA RECLAMAŢIEI ..... 8

6. RESPONSABILITATI ..... 8

7. INREGISTRARI ..... **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

8. ANEXE ..... 9

## 1. SCOP

Aceasta procedura are ca scop prezentarea modului de tratare a reclamaţiilor şi contestaţiilor faţă de activitatea Laboratorului de analize medicale **din cadrul Spitalul Clinic de Boli Infecţioase"Sf.Parascheva„ Iaşi,** investigaţiile care se fac şi măsurile corective întreprinse pentru soluţionarea acestora .

## 2. DOMENIUL DE APLICARE

Prezenta procedura se aplica de catre personalul laboratorului **Spitalul Clinic de Boli Infecţioase"Sf.Parascheva„ Iaşi,** Laborator de analize medicale.

## 3. DOCUMENTE DE REFERINTA

**3.1. MANUALUL CALITATII** , Cod: MCL - 01, Editia: 1, Revizia: 0.

**3.2. SR EN ISO 15189 :2007 -** Cerinte particulare pentru calitate si competenta

**3.3 SR ISO /TR 22869:2005** – Ghid pentru implementarea in laboratoare ISO 15189:2003

**3.4 SR EN ISO 9000:2006** - Sisteme de management al calitatii.
Principii fundamentale si vocabular.

**3.5. SR EN ISO 9001 :2008** - Sisteme de management al calitatii. Cerinte.

## 4. DEFINITII SI ABREVIERI

### 4.1. Definitii

**RECLAMATIE** – document primit sub forma scrisa, in care se descrie in mod identificabil, univoc si eventual detaliat obiectul si motivul reclamatiei sau nemultumirii reclamantului si eventualele sale pretentii sau daune solicitate.
Reclamantul trebuie sa se identifice prin semnatura, nume si adresa.

**CONTESTATIE** – Document scris în care solicitantul contestă capabilitatea laboratorului de a executa un anumit tip de încercări sau contestă rezultatele unor încercări executate de laborator.

**4.2. Abrevieri -** Nu este cazul.

## 5. DESCRIERE PROCEDURĂ

### 5.1. FEED- BACK-UL DE LA CLIENTII LABORATORULUI

Un obiectiv principal al politicii Laboratorului este colaborarea cu clienti interni şi externi.
Pentru obţinerea unui feed-back din partea medicilor specialişti din Spital, RC difuzează periodic (trimestrial) chestionare de evaluare a nivelului de satisfacţie a clientilor, cod: FGL-4.8-01, care cuprind întrebări privind calitatea serviciilor şi comunicarea cu personalul Laboratorului.
Acelaş tip de chestionar este trimis clientilor contractelor de furnizare pentru analize medicale şi este prezentat spre completare şi persoanelor fizice sau juridice care apelează la serviciile Laboratorului.
Aceste teste de evaluare a satisfacţiei clientilor conţin opinii pozitive şi negative (comentarii, recomandări)
Concluziile sunt prezentate de către RC în cadrul şedinţelor de analiza de management ale Laboratorului, iar managerul tehnic stabileşte măsurile care se impun pentru îmbunătăţirea situaţiilor semnalate din compartimentele vizate.

### 5.2 PRIMIREA RECLAMAŢIILOR

**5.2.1.** Reclamaţiile primite se pot referi la :

- condiţiile de acces la serviciile medicale ;
- programul de recoltare şi eliberare de buletine de analiză ;
- modul de recoltare ;
- preţul analizelor ;
- conţinutul Buletinului de analiză ;
- condiţiile de confidenţialitate ;
- rezultate eronate,
- repetarea analizelor cu sau fără costuri,etc ;

Reclamaţiile se pot primi în scris sau verbal.
Reclamaţiile verbale pot fi adresate personalului de la recepţie, personalului care lucrează în laborator şi eventual, conducerii spitalului..

Reclamaţiile scrise pot fi .

- transmise prin poştă ,
- depuse personal la sediul societăţii ;

**Notă:** şeful de laborator trebuie să ia în consideraţie şi sugestiile sau reclamaţiile verbale care se referă la neconformităţi în activitatea laboratorului. Aceste sugestii se înregistrează în registrul de reclamaţii.

## 5.3. TRATAREA RECLAMAŢIILOR

Reclamaţiile clientilor, verbale sau scrise, reflectă gradul de insatisfacţie faţă de serviciile medicale predtate de Laborator (metode de lucru, termen de raportare al rezultatelor analizelor medicale etc.), nemulţumiri privind atitudinea unui membru al personalului, aspecte negative ale amenajărilor şi condiţiilor de mediu din Laborator.

Reclamaţiile sunt primite şi înregistrate în registrul de reclamaţii, cod:RGL – 4.8- 01, de către registratorul medical / asistentul medical de la receptie.

Acest registru este conceput să cuprindă două părţi:
a) Primire reclamaţii;
b) Rezolvare reclamaţii.

**a)** Primire reclamaţii: număr curent, dată, reclamant, adresă telefon, E-mail (respectiv CNP sau data naşterii), conţinutul reclamaţiei, numele şi semnătura persoanei care primeşte reclamaţia.

**b)** Rezolvarea reclamaţiei: modul de soluţionare al reclamaţiei înregistrate în registrul de reclamaţii ,data rezolvării şi/sau data trimiterii răspunsului (pentru reclamaţiile scrise), numele şi semnătura RC.

Fiecare reclamaţie primită este analizată de managerul tehnic împreună cu RC şi/sau responsabilul compartimentului implicat, după care sunt investigate toate cauzele care au generat reclamaţia.

Managerul tehnic stabileşte dacă se impune un audit intern (pentru evaluarea temeiniciei reclamaţiei), care este iniţiat de RC (audit neplanificat).
Dacă anumite reclamaţii se repetă, managerul tehnic dispune efectuarea unui audit intern special. Atunci când există dovezi ale temeiniciei reclamaţie şi se constată neconformitati, managementul Laboratorului aplică măsuri corective/preventive, conform procedurii generale PGL-4.9.

Răspunsul este dat în scris la toate reclamaţiile scrise în termen de 30 de zile de către managerul tehnic, pe formular cod:RGL -4.8 – 02, este redactat în două exemplare dintre care unul se îndosariază de către RC în dosarul reclamaţiei.

Dosarul de reclamaţie cuprinde: răspunsul la reclamaţiile scrise, rapoate de audit, rapoarte de neconformităţi, acţiuni corective şi preventive.
Şedinţele anuale de analiză a reclamaţiilor prezintă acţiunile corective şi preventive intreprinse, concluziile fiind prezentate managementului Spitalului de către managerul tehnic al Laboratorului , în analiza de management al Laboratorului.

## 5.4. ANALIZA RECLAMAŢIEI

**5.4.1.** Reclamaţia (verbală sau scrisă) este analizată de către Şeful de laborator care verifică condiţiile de desfăşurare a analizei la care se referă reclamaţia. Urmăreşte fişele echipamentelor cu care s-a efectuat analiza, precum şi înregistrările legate de analiza respectivă. În cazul în care consideră necesar şi este posibil hotărăşte repetarea analizei pe proba martor.

**5.4.2**. În cazul în care Şeful de laborator constată că reclamaţia este întemeiată, poate dispune efectuarea unui audit intern, pentru identificarea tuturor cauzelor reclamaţiei.

**5.4.3..** Atunci cand in urma auditului s-au constatat neconformitati, se deschide fisa de neconformitati, acţiuni corective / preventive şi se stabilesc acţiuni corective şi preventive conform procedurilor, PGL- 4.9, PGL- 4.10, PGL- 4.11.

**5.4.4.** Şeful de laborator sau Responsabilul Calităţii urmăreşte realizarea măsurilor corective care s-au stabilit în urma investigaţiilor

**5.3.5.** La reclamaţiile verbale, de regulă, răspunsul se dă pe loc şi este verbal.

La toate reclamatiile scrise, raspunsul este dat in scris in termen de cel mult 30 zile si este semnat de Şeful de laborator si Managerul General.
Seful de laborator formuleaza raspunsul la reclamatie, il prezinta spre aprobare Managerului General. Ulterior, răspunsul este transmis reclamantului.

Raspunsul se redacteaza in doua exemplare : - unul se trimite la reclamant;
- al doilea rămâne la laborator.

Raspunsul la reclamatii poate cuprinde date privind stabilirea actiunilor corective si date privind realizarea acestor actiuni.

**5.3.6.** Reclamatia, impreuna cu raportul de audit, fisa de neconformitate si actiuni corective si raspunsul la reclamatie sunt pastrate intr-un dosar pentru reclamatii.

Responsabilitatea pastrarii si gestionarii acestor documente revine Şefului de laborator.
Arhivarea lor se face tot de catre Şeful de laborator.

Conducerea laboratorului foloseste informatia rezultată din reclamatii pentru imbunatatirea sistemului de management al calitatii, a activitatii de analize , a serviciului catre client.
Reclamaţiile înregistrate se prezintă în raportul susţinut la analiza sistemului calităţii efectută de către management.

## 6. RESPONSABILITĂŢI

### 6.1. Managerul General

- Analizează concluziile şedinţelor anuale de analiză a reclamaţiilor şi măsurile corective şi preventive intreprinse, de către managerul tehnic al Laboratorului.

### 6.2. Seful de laborator

- Analizează reclamaţia împreună cu RC;
- Redactează şi semnează răspunsul la reclamaţiile scrise, pe formular, cod: FGL-4.8-02;
- Stabileşte măsuri corective atunci când se constată neconformităţi.

### 6.3. Responsabilul Calităţii

- Difuzează periodic chestionarele de evaluare a nivelului de satisfacţie a beneficiarului;
- Înregistrează reclamaţia în registrul de tratare a reclamaţiilor, cod:RGL-48-02 şi o transmite managerului tehnic;
- Dispune iniţierea auditului intern de reclamaţie sau a auditului intern special în cazurile în care se impune;
- Participă la analiza reclamaţiei împreună cu managerul tehnic;
- Difuzează răspunsul în scris către reclamant;
- Îndosariază, gestionează şi arhivează înregistrările privind reclamaiile;
- Prezintă sinteza în analizele de management.

### 6.4. Registratorul Medical (CAMERA DE RECEPTURĂ) /Asistentul Medical

Primeşte reclamaţia de la clienti şi o transmite RC

## 7. ÎNREGISTRĂRI

- Chestionarul de evaluare de satisfacţie a clientului,cod:FGL-4.8-01
- Registrul de reclamaţii, si Răspunsul scris al reclamaţiei, cod: RGL – 4.8.-01.

## 8. Anexe

**8.1. Anexa 1** - Chestionarul de evaluare de satisfacţie a clientului,cod:FGL-4.8-01
**8.2. Anexa 2** - Registrul de reclamaţii, si Răspunsul scris al reclamaţiei, cod: RGL -4.8.-01.

**Anexa 1**

**CHESTIONAR DE EVALUARE A GRADULUI DE SATISFACŢIE A CLIENTULUI**

Va rugam sa completati datele din chestionarul de mai jos (alegeti o varianta corespunzatoare optiunii dvs. de raspuns). Va asiguram ca informatiile oferite de dvs. in acest chestionar sunt confidentiale si vor fi utilizate doar pentru imbunatatirea serviciilor noastre.

Data: Numele respondentului:

Varsta: Ocupatia:

Va rugam sa alegeti o varianta de raspuns, in functie de opinia dvs.:

1. Cum apreciati a fi colaborarea cu **Spitalul Clinic Boli Infecţioase "Sf. Parascheva" Iaşi,**?

a) excelenta b) satisfacatoare c) nesatisfacatoare

2. Care este parerea dvs. despre atitudinea si maniera de lucru a personalului?

a) excelenta b) satisfacatoare c) nesatisfacatoare

3. Care este opinia dvs. referitoare la promptitudinea prestarii serviciilor?

a) excelenta b) satisfacatoare c) nesatisfacatoare

4. Cum considerati a fi calitatea serviciilor prestate, in raport cu pretul acestora?

a) excelenta b) satisfacatoare c) nesatisfacatoare

5. Cum apreciati a fi conditiile igienico-sanitare din laborator?

a) excelente b) satisfacatoare c) nesatisfacatoare

Comentarii pentru varianta **c)** …….

A se returna la **Spitalul Clinic Boli Infecţioase "Sf. Parascheva" Iaşi,**

**Anexa 2**

## MODEL REGISTRU DE EVIDENTA RECLAMATII

| Nr. Crt. | Data | Identificare Reclamant | Motivul reclamaţiei | Conţinutul Reclamaţiei | Numele si Semnătura de Primire |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

## REZOLVARE RECLAMAŢII

| Modul de Soluţionare | Data | Numele şi Semnătura |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |